

FICHA TÉCNICA

TÍTULO	:	UN PROGRAMA SOCIAL, UNA ESTRATEGÍA COMERCIAL FINANCIERA
ESPECIALIZACIÓN	:	MERCADEO
PROMOCIÓN	:	XXVII
PALABRAS CLAVES	:	SOCIAL, PROGRAMA, RESULTADOS, PUBLICIDAD, TÁCTICAS, FINANCIERO, CONOCIMIENTO, ACTITUD, RESULTADOS, VALORES, ESTILO DE VIDA, DESICIONES,
TEMAS CUBIERTOS	:	RESPONSABILIDAD SOCIAL, PRODUCTO, PLAZA, SEGMENTACIÓN, DISTRIBUCIÓN, COMUNICACIÓN, POSICIONAMIENTO, NECESIDADES, ESTRATEGÍA DE PRODUCTO COMUNICACIÓN, BRANDING

RESUMEN DEL CASO

El caso de desarrolla en la Financiera Bachué, que es una financiera con más de 30 años trayectoria en el mercado, que cuenta con su sede principal en la ciudad de Bogotá, con una gran éxito en departamentos de Cundinamarca y sus alrededores; la principal actividad de la financiera es la colocación de microcréditos productivos, en las ciudades donde son fuertes se han posicionado con un reconocimiento de marca y como líderes en la región central.

Especialización en Mercadeo

Por el desarrollo que han tenido en la región central y como una estrategia de reconocimiento de marca, han implementado un programa de RSE, en apoyo con fundaciones reconocidas en la región, contratando un Director Social, el cual ha implementado estrategias que le llevado a obtener buenos resultados en la región donde son fuertes.

En la ciudad de Cali, son la tercera compañía financiera en posicionamiento, con siete sedes, ubicadas estratégicamente en los sectores donde más se requiere microcrédito.

Al Director Social, se le ocurre implementar el programa social con el apoyo de una fundación religiosa conocida como Caridad en Cristo, realizando las contrataciones de gestores sociales y la concientización de las dos partes involucradas (Financiera Bachué y Caridad en Cristo), dirigida a la distancia desde la ciudad de Bogotá por el Director Social, asumiendo los mismos estudios y bases iniciales dadas en la implementación en la ciudad de Bogotá, para ser aplicados en la ciudad de Cali. Con base a esta información y solo cambiando el estudio demográfico, se realizan los estudios geográficos, por parte de los gestores sociales y miembros de la fundación Caridad en Cristo, en donde se identifican las necesidades del sector en apoyo con la fundación y se inician tres programas sociales, con sus respectivos cronogramas, como una prueba piloto.

La fundación Caridad en Cristo, se encarga de realizar las convocatorias del programa de responsabilidad con personas de estrato socioeconómico 1 y 2, habitantes, mejorando el conocimiento de la empresa por parte de las aproximadamente 1000 personas capacitadas.

Especialización en Mercadeo

Al gerente regional, los resultados por el conocimiento de la Financiera eran satisfactorios (debido a que las personas identificaban la marca de la financiera en el sector); pero financieramente no eran los esperados, ya que no se reflejaban los resultados en créditos nuevos, cuentas de ahorro y todos los productos financieros que ofrecía Bachué, y no había un acompañamiento desde la gerencia nacional porque esta era realizada desde Bogotá, con unos objetivos, la segmentación, la dirección del proyecto no acordes con la realidad de la ciudad de Cali.

Inicialmente se realizaron reuniones de implementación y apoyo de la con los miembros de la fundación, en donde se revisan las condiciones del acuerdo y los recursos suministrados no eran los adecuados. Por lo cual se realizó una reunión con Presidencia, Gerencia Regional, Directivos de la fundación Caridad en Cristo, Dirección Social y los gestores sociales, con el fin de mirar los inconvenientes e implementar estrategias acordes para mejorar el programa social de la financiera, ya que el equipo en la ciudad de Cali era regularizado a distancia, lo cual llevo a que el ambiente con la fundación se dañara, ya que no había dedicación exclusiva de personal por parte de la fundación a este programa y se involucraban con otros programas adicionales. El poder de convocatoria de la fundación no era tan amplio como se esperaba y las personas que llegaban a las convocatorias sociales eran personas en condición de desplazamiento, no cumplían con las condiciones que la financiera esperaba para la adquisición de productos financieros.

El programa Social, se paró inmediatamente, para realizar estudios sociales en la ciudad de Cali, lo cual llevo a buscar aliados estratégicos como Fundaciones Educativas, Cajas de Compensación familiar y la contratación de un coordinador zonal, para llevar a cabo estrategias acordes al entorno de Cali y un nuevo cronograma para mirar los resultados.

Especialización en Mercadeo

AUTOR	TELEFONO	E-MAIL
Oscar Mosquera Salas	313 779 1446	oscaros7@hotmail.com

UN PROGRAMA SOCIAL, UNA ESTRATEGÍA COMERCIAL FINANCIERA

Una empresa financiera con más de 30 años en el mercado Colombiano llamada Financiera Bachué, ubicada en el centro del país con más de treinta sedes, desea implementar un programa social para tener más impacto dentro del entorno y ganar más reconocimiento en las ciudades donde no tiene casi reconocimiento como en el Suroccidente del país.

José Guzmán es el presidente de la compañía con más de diez años de estar en su cargo, con un perfil comercial, teniendo como muestra el crecimiento de la compañía desde el ingreso de su gestión (véase anexo1), realizando investigaciones y queriendo imitar a su más grande competidor “La Financiera azul”, desea implementar un programa de responsabilidad social.

En la selección el elegido fue un sociólogo y politólogo llamado Ernesto Benjumea, experto en política, programas sociales burocráticos, ex asesor de políticos y de alcaldías con un amplio recorrido en programas sociales gubernamentales exitosos. Quien ingreso al banco por influencias, por reconocimiento social de uno de los miembros de la junta de la financiera con el cargo de Director Social.

Escena 1: El inicio de un programa de RSE

José Guzmán: Alo, Buenos Días, Dr. Benjumea necesito que venga a mi oficina lo más pronto posible, tenemos que cuadrar todo lo relacionado con su cargo.

Especialización en Mercadeo

Luego de Aproximadamente 10 minutos.

Ernesto Benjumea: Dr. Guzmán quiero implementar un programa social inicialmente, como un piloto de RSE, en donde podamos incluir herramientas para posicionarnos y el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad.

José Guzmán: Aterrice las cosas, ¿Tiene un socio estratégico?, ¿Cómo van a ser la implementación?, ¿Cuál va a ser la inversión?, ¿Qué personal va a emplear?, ¿Cuáles son las herramientas y estrategias para alcanzar el objetivo? y debemos de aclarar conceptos nuevos como la parte social en esta nueva etapa que se va a desarrollar.

Ernesto Benjumea: Doctor todo lo tengo en la cabeza.

José Guzmán: Benjumea, no todo aquí es con ideas en la cabeza, como lo hacían en las instituciones gubernamentales, acá nos toca realizar un informe completo, para poderlo presentar a la directivas del banco y al gerente regional Suroccidente, quien es que nos va a permitir realizar este piloto.

Evalué muy bien las alternativas tiene dos semanas para presentar este plan de RSE y presentarlo a la Junta Directiva para su aprobación.

Ernesto Benjumea: Dr. Guzmán, dos semanas es muy poco tiempo para organizar, este programa.

José Guzmán: ¿Cómo así?, ya me comprometí para entregar este proyecto con la junta directiva.

Especialización en Mercadeo

Ernesto Benjumea: Si, Doctor es que no tengo ni oficina para poder realizar mis estudios y todo el plan que se tiene en este proyecto.

José Guzmán: ¡Estela me hace el favor de cuadrarle todo al Dr, Benjumea!

Estela: Si, Doctor Guzmán, ya tengo eso cuadrado, están realizando las adecuaciones y en dos días están entregándole la oficina al Dr. Benjumea.

José Guzmán: ¡Portazo!, está bien, se me salvo Benjumea por todos los ajustes le voy a dar tres semanas para que prepare el programa de RSE, para ser presentado a la junta directiva, mientras tanto puede hacerse en el salón de capacitaciones de gerencia, para que vaya desarrollando este importante proyecto.

Ernesto Benjumea: Dr. Me pondré inmediatamente a trabajar con este proyecto y comprometerme con la organización a sacar este proyecto adelante.

Escena 2: Reunión de presentación e información

Luego de 10 días, el Dr. Ernesto Benjumea organiza un programa de responsabilidad social que contempla organizar unas acciones sociales dentro de un programa piloto con un socio estratégico el cual no está definido.

Suena el teléfono, en la oficina de presidencia.

Estela: Presidencia, muy buenos días.

Ernesto Benjumea: Estelita, como está el Dr. Guzmán se encuentra.

Especialización en Mercadeo

Estela: Si Dr., ya lo comunico.

José Guzmán: Benjumea, estaba a la espera de su llamada porque este proyecto es importante para la organización.

Ernesto Benjumea: Dr. Guzmán, ya lo tengo estructurado solo faltan unos detalles antes de presentarlo a la junta directiva, antes de esto quisiera pasar a su oficina para definir esos detalles.

José Guzmán: Usted, es todo detalle, lo espero mañana a las 10 de la mañana en la sala de juntas para que definamos este programa.

Ernesto Benjumea: Esta bien, Dr. Mañana nos veremos en la sala de juntas para empezar con este proyecto de RSE.

Al otro día a las 10 AM.

José Guzmán: Benjumea, buenos días como está el proyecto, ayer recibí una llamada de la junta directiva y esperan para antes de la próxima semana este proyecto de RSE, listo para implementarlo.

Ernesto Benjumea: Dr., si ya casi solo faltan unos detalles.

José Guzmán: detalles, es la palabra suya, quiero datos, acciones, estadísticas y estudios para implementar este programa de RSE.

Ernesto Benjumea: ya, tengo el estudio Dr., inicialmente para iniciar en Bogotá.

Especialización en Mercadeo

José Guzmán: Ayer en la noche recibí un correo de parte del área de mercadeo en donde se muestra que en comparación a la competencia en la ciudad de Cali, hemos perdido reconocimiento; ya que la financiera azul, ha implementado una gran estrategia de RSE y de un modelo de banca solidaria para pasar a ser la primera institución de crédito bancaria para los microempresarios. Por eso he decidido que no solo en Bogotá se inicie este programa sino en la ciudad de Cali.

También hemos perdido mercado y posicionamiento con el Banco Internacional, quien maneja un modelo de microcréditos y está ofreciendo créditos en nuestro nicho. El Banco Amigo que es de una fundación de personas adineradas, está logrando colocar más crédito que nosotros, lo que nos desplazó del segundo al cuarto lugar de posicionamiento de la marca en la ciudad de Cali (ver anexo 2).

Ernesto Benjumea: Uyyy... Mi Dr. Pero en Cali, no estamos preparados.

José Guzmán: Toma el teléfono, Estela hágame el favor deje ingresar al Dr. Marín.

Estela: Con gusto Dr. Cuelga el teléfono.

Andrés Marín, es un financista quien empezó como asesor comercial desde sus primeros años, luego realizó una especialización en finanzas en la Universidad de Bogotá, cuando culminó la especialización por los méritos y el cumplimiento, demostró en su desempeño en entidades financieras del sector reconocidas y en la financiera azul, fue encargado del crecimiento en la ciudad de Bogotá su mejor resultado fue ubicar la financiera azul del séptimo al tercer lugar en un mercado como lo es la ciudad Capital, en su cargo como gerente en la ciudad de Bogotá.

Luego de estos resultados, el Dr. José Guzmán, le ofreció ser contratado por un excelente salario, pago de una maestría como empleado de la organización e

Especialización en Mercadeo

implementar cambios dentro de la financiera para ganar mercado y posicionamiento en la ciudad de Bogotá.

Luego de un año, los resultados fueron tan sorprendentes, se dio la renuncia de la gerente regional Cali, quien por problemas de salud, se vio forzada a renunciar.

El Dr. Guzmán, vio la oportunidad de reconocimiento nombrando a Marín como gerente en la regional Cali, termino la maestría con una tesis laureada en microeconomía y finanzas en la Universidad de Cundinamarca.

Dr. Marín: Buenos Días, Doctores.

Se realizaron las reuniones correspondientes de presentación de cada uno de los involucrados y luego procedió el Dr. Benjumea a exponer su proyecto.

Ernesto Benjumea: El programa social consiste en implementar dentro de la Financiera Bachué, estrategias como:

Alfabetización Financiera: Realización de capacitaciones financieras teniendo como tema principal la elaboración de una cartilla que muestre a las personas lo que lleva el ahorro como el alcance de sus sueños y lo que lleva el estar con un alto índice de endeudamiento.

Rehabilitación Financiera: Es un programa que engloba un conjunto de procedimientos sociales, dirigidos a ayudar a una persona a alcanzar una normalización de sus situación financiera con calificación de riesgo morosa o castigada, en donde por medio de una serie de actividades sociales, compromisos de pago ajustados a las necesidades de las personas y por medio de capacitaciones complementarias; se tiene como resultado que la persona tratada

Especialización en Mercadeo

puede ser nuevamente hábil para ingresar al sistema financiero de manera clara y objetiva.

Cartelera Social: Es una estrategia de mercadeo social consistente en un retablo diseñado exclusivamente para uso de los clientes, que permite de manera controlada publicar con un enfoque local, información de interés social, comercial o personal de los clientes en cada una de las oficinas de la red.

Crédito Social: Es una estrategia que permite gestionar créditos superiores a 500.000 en las comunidades pobres de Cali y convoca a la comunidad e Informar mediante charlas los servicios de microcrédito de la financiera Bachué.

José Guzmán: Benjumea, y como vamos a llegar a estos programas inicialmente.

Benjumea: Por medio de estudios que ya se tienen estructurados en la ciudad de Bogotá, gracias a los contactos gubernamentales que yo tengo dentro de mi trasegar como funcionario público y por el apoyo de la caja de compensación familiar de Bogotá, quienes han realizado estudios con la secretaría de inclusión social en toda la zona metropolitana de Bogotá.

José Guzmán: ¿Qué personal necesitamos?

Benjumea: necesitaríamos crear una USB denominada área social para poder contratar una asistente, tres gestores sociales y un docente quien nos ayudaría con la capacitación.

Dentro de los elementos que necesitamos serían el diseño de una cartilla pedagógica del ahorro y de los formatos necesarios para el desarrollo de la labor.

Especialización en Mercadeo

José Guzmán: Estela, llámeme al Dr. William Fajardo, director de mercadeo y dígame que venga a mi oficina.

El Dr., Fajardo es un publicista empeñado con su trabajo, quien lleva más de cinco años con la organización y su desempeño no ha sido el mejor, ya que todo para ser aprobado debe de pasar directamente por la junta directiva, para ser ejecutado e implementado en la organización.

Diez minutos después.

Dr. William Fajardo: Buenos Días.

Se realizaron las presentaciones de las personas en la reunión.

José Guzmán: Necesito urgente diseñar e imprimir una cartilla de ahorro y crédito, pedagógica, para que le muestre a la comunidad los beneficios del ahorro y las problemáticas expresadas por una situación real de endeudamiento, para a aprobación por parte de la junta directiva.

William Fajardo: ¿Cuánto tiempo tenemos para diseñar esta herramienta?

José Guzmán: el día viernes de la próxima semana es la reunión.

William Fajardo: jefe hay otros proyectos como el diseño de la publicidad de las campañas y los volantes que están en las oficinas, así como los formatos que se requieren.

José Guzmán: Fajardo, necesito compromiso de esta área para sacar este diseño adelante.

Especialización en Mercadeo

William Fajardo: Esta bien, haré todo lo posible.

José Guzmán: Es un compromiso ante las personas que estamos en esta reunión y en la junta.

William Fajardo: Totalmente de acuerdo.

Escena 3: Definición de Aliados estratégicos

Luego de retirarse el Dr. Fajardo de la oficina de presidencia; en presencia del Dr. José Guzmán (Presidente de la Financiera Bachué) y del Dr. Andrés Marín (Gerente Regional Cali de la Financiera Bachué); el Dr. Benjumea siguió exponiendo el proyecto.

Ernesto Benjumea: El aliado estratégico en Bogotá, es la caja de compensación familiar de compensación familiar de la ciudad, esto nos permitirá llegar a más personas con conocimiento en la ciudad.

Andrés Marín: Mi doctores y en sala ciudad de Cali, ¿Quién va a ser el aliado estratégico?, ¿Qué elementos necesitaremos en Cali?, para que el programa funcione.

Ernesto Benjumea: Como les dije en un principio, esto no está diseñado para la ciudad de Cali.

José Guzmán: ¿Cómo así?, Benjumea se debe de iniciar también en Cali como una estrategia para generar impacto, disminuir el crecimiento y generar posicionamiento en esta ciudad.

Especialización en Mercadeo

Benjumea, tiene dos días para definir el aliado estratégico en Cali, ya que todo está dado con la caja de compensación familiar de Bogotá, para iniciar con este ambicioso proyecto, le voy a pasar a recursos humanos la requisición de personal para la ciudad de Bogotá.

Demos por terminada la reunión de hoy, porque tengo un comité de gerencia el día de mañana y necesito cuadrar unas cosas el día de hoy con Andrés, le voy a enviar un correo de una institución que hay en la ciudad de Cali, quien nos puede servir de apoyo.

Enrique Benjumea: Está bien doctor, cuadraré lo de Cali, en dos días.

Escena 4: Definición del Socio Estratégico en Cali

Al salir de esta reunión el Dr. Benjumea, se puso a hablar con sus contactos burocráticos en la capital, para ver si era posible conseguir un socio que cumpliera con todos los parámetros necesarios para ser un aliado con la Financiera Bachué.

Miró su correo electrónico, vio un número de teléfono enviado por el Dr. José Guzmán, en donde la hacía referencia a una institución llamada fundación religiosa Caridad en Cristo, encabezada por el trabajador social Eduardo Rojas, quien desde hace más de 25 años realiza programas con una red de comunidades vulnerables y se encontró con una presentación de la misma (véase anexo 3).

El Dr. Benjumea hablo con el Pbro., quien ya había hablado con el Dr. Guzmán acerca del programa y se cuadro todo a través de una alianza estratégica para el desarrollo de los programas en la ciudad de Cali, con el manejo de una población

Especialización en Mercadeo

de escasos recursos ubicada en los barrios de escasos recursos de la ciudad de Cali (véase anexo 4).

Ya con esto definido, se realiza la contratación de dos gestores sociales en la ciudad de Cali, mientras se cuadran los detalles en la siguiente reunión.

Los gestores sociales con el perfil de administradores de empresas o trabajadores sociales quien tenga experiencia en el sector cooperativo y con habilidades para desarrollar trabajo con comunidades vulnerables de estrato 1, 2 y 3 en una de las comunidades más pobres de la ciudad de Cali.

Escena 5: Definición de la estrategia

El día de la reunión se presenta un informe a la presidencia por parte del Dr. Benjumea, en donde se definen todos los programas pilotos para el área de RSE de la Financiera Bachué, para ser iniciados en la ciudad de Cali y Bogotá, para contrarrestar el crecimiento de la Financiera Azul.

El Dr. Benjumea lo único que hace es cambiar los datos demográficos de la ciudad de Cali (población, comunas, economía) y asume que las mismas estrategias y programas ser iniciados en ciudades Cali y Bogotá.

El desarrollo del producto y el alcance de los objetivos propuestos del área, presentando un informe a la presidencia con todas las incidencias para este programa.

Presidencia, queda muy conforme con la integración de este componente, aprueba el inicio del área social de la Financiera Bachué; presentándolo a las

Especialización en Mercadeo

directrices quienes estaban dividas por este nuevo horizonte en la financiera estaban dispuesta al apoyo de esta iniciativa, la cual fue suavizada por su socio mayoritario y presidente con muchos años en la organización José Guzmán.

Luego se realiza la comunicación de este programa a las gerencias regionales, en donde se toma como control principal a la dirección social encabezada por el Dr. Benjumea con el apoyo de la gerencia regional de Cali en cabeza del Dr. Andrés Marín, quienes estuvieron de acuerdo con el inicio de este programa.

Escena 6: Reuniones de acercamiento para implementación

Luego de las reuniones realizadas, se acuerdan realizar una reunión en Cabeza de las directivas de la Financiera Bachué y los de la fundación para acordar los espacios necesarios para dar inicio a la implementación del programa social.

El Pbro. Córdoba, presenta a la directora de la fundación la Dra. Amparo Daza, quien es la encargada de la parte social de la fundación y al componente operativo quienes son los psicólogos, administradores y voluntarios, los cuales se encargaran del acompañamiento en todo momento de la financiera para el piloto y son los que van a tener contacto con los gestores sociales para el desarrollo del programa y se definen los recursos que se van a utilizar en el proyecto piloto (véase anexo 5).

Escena 7 Desarrollo en Cali

Especialización en Mercadeo

Una vez implementado todo el programa, se fue desarrollando de la mano con la Fundación Caridad en Cristo, trabajando en la creación de alianzas con la comunidad para el desarrollo de los programas sociales en la comunidad, controlados desde la ciudad de Bogotá por el Dr. Benjumea y a la distancia con el apoyo de la gerencia regional quien estaba enfocada en las metas de la organización y despreciaba la parte social.

El desarrollo en Cali, inicialmente se da con un recorrido por una de las comunidades más pobres de la ciudad y la obtención de datos por parte de los gestores sociales, para escoger un barrio en donde se concentren todos los escenarios necesarios para la prueba del programa en la ciudad de Cali.

Cada actividad realizada era controlada vía telefónica y por mail por la dirección social de la Financiera Bachué, para realizar seguimiento a cada uno de los componentes de los programas sociales.

Luego de los recorridos, se escogió el Barrio Bolívar, debido a que es uno de los barrios con mayor población, unidades productivas, etnias, colegios y organizaciones, dentro de la comunidad más pobres en la ciudad.

Con la realización charlas de alfabetización financiera en compañía de los miembros de la fundación, se dirigieron a segmentos manejado por ellos, conformados por comunidades de pobreza extrema, desplazados por la violencia, madres adolescentes, comunidad padres de familia de los colegios del sector, clubes juveniles afrocolombianos, programas de jóvenes vulnerables, mujeres cabeza de familia, madres solteras y miembros de la comunidad del Barrio Bolívar. Como resultado se obtuvieron apertura de 100 cuentas de ahorros y 20 cdt's.

Especialización en Mercadeo

En este rubro se logró la capacitación de próximamente 1000 personas en temas de ahorro y crédito.

Se presentaron problemas como el ritmo de las capacitaciones, que eran realizadas en espacios determinados por la fundación, trabajando al ritmo de ellos y con constantes cambios de personal por parte de la Fundación, debido a falta de personal, por todos los compromisos con la comunidad y las distintas alianzas que se gestaron con otras organizaciones.

En la parte de Rehabilitación, se realizaron visitas a 150 casos de morosidad solo por parte de los gestores sociales, quienes obtuvieron cerca de 50 acuerdos sociales para reestructurar deudas y realizar acompañamiento por parte de la fundación, el cual no fue recibido porque no se contaba con las instalaciones adecuadas y el personal necesario para llevar a cabo este programa más a fondo.

El programa de Cartelera Social, obtuvo un crecimiento de requerimiento de servicios por parte de los clientes en un medio gratuito, en donde se daban a conocer productos de los clientes a la comunidad que visitaba cada una de las sedes de la Financiera Bachué, aproximadamente resultaron 60 casos.

El programa de Crédito Social, se desarrolló con un punto de atención para créditos dentro de la fundación, dentro de los cuales se realizaron créditos a la comunidad para fortalecimiento de negocio para aproximadamente 30 familias en la comunidad y se generaron beneficios a toda la comunidad del Barrio Bolívar.

Escena 8 Desarrollo en Bogotá

En la ciudad de Bogotá, se desarrolló los programas sociales en compañía de la caja de compensación familiar de Bogotá, quien colocó personal fijo en todo el

Especialización en Mercadeo

proceso con los gestores sociales y los docentes financieros implementados por la Financiera Bachué.

La Caja de Compensación organizaba capacitaciones con empresas organizadas afiliadas, fundaciones previamente conocidas y agremiaciones con trayectoria en la ciudad. La caja de compensación, se hacía responsables de la convocatoria, logística y todo lo relacionado para llevar a cabo estas charlas.

El indicador de personas capacitadas fue de 5000, desarrolladas durante el tiempo de capacitación implementado en la ciudad de Bogotá, lo que arrojó como un excelente resultado la apertura de 2000 cuentas de ahorro y 150 cdt's.

Todas las actividades eran seguidas por el área social de la Financiera Bachué, en cabeza del director social, su asistente y funcionarios especializados en el desarrollo de programas dentro de la caja de compensación familiar.

En el programa de rehabilitación financiera se escogió la comunidad de Ciudad City, en donde en compañía de miembros especialistas en trabajo social, economía doméstica y los gestores sociales lograron acuerdos para refinanciación de cartera vencida de 300 casos en dicha comunidad.

En el programa de Cartelera social se obtuvo un crecimiento de promoción de los clientes dentro de las oficinas de la financiera Bachué, lo que contribuyó con el apoyo de la caja de compensación a la creación de redes, capacitaciones una vez al mes para manejo de negocios y economía doméstica, obteniendo próximamente 200 anuncios de nuestros clientes dando a conocer sus unidades productivas.

Especialización en Mercadeo

Dentro del programa de crédito social, los resultados fueron alentadores, mientras se realizaba el programa de rehabilitación financiera, se dieron a conocer en la comunidad y se obtuvieron aproximadamente 170 créditos, con capacitaciones para la inversión por parte de la caja de compensación, destinados a crecimiento y fortalecimiento de las unidades de negocio.

Escena 9 El Conflicto

En un correo enviado a la presidencia, por el Dr. Benjumea, con todos los resultados obtenidos hasta el momento (véase anexo 6), en donde se resaltan las diferencias de cifras en las dos ciudades y realizando una exaltación del trabajo realizado por la parte social.

A las 10 de la mañana llegó un correo del trabajador social Eduardo Rojas, inconforme por los beneficios económicos obtenidos por la fundación durante el programa de acompañamiento otorgados por la Financiera Bachué, solicitando más recursos para seguir con el programa en la ciudad de Cali, de lo contrario el programa se cancelaría (véase anexo 7).

A las 12 del día llega un correo del gerente regional Cali, argumentando que los resultados en la ciudad de Cali no son los mejores, se destaca que los resultados en Cali fueron paupérrimos, pero se logró un mejor posicionamiento de la marca dentro de una encuesta de recordación realizada por la Fundación Caracol, adicionalmente argumenta que el trabajo de los gestores sociales no es suficiente y no se cumplió con la meta en colocación de créditos y aperturas de cuentas de ahorro (véase anexo 8).

Especialización en Mercadeo

El Dr. José Guzmán, realiza un llamado para una reunión urgente al Dr. Benjumea y al Dr. Marín, el día siguiente a las 8 AM, para tratar temas relacionados con el programa social.

Al día siguiente...

Dr. José Guzmán: Buenos Días señores, es inadmisible que el cura de la fundación, nos pida más dinero para realizar el programa de apoyo en los datos enviados por el Dr. Benjumea veo que las cifras en Cali, son de muerte y no logramos la meta comercial en el programa social, identificado en los resultados obtenidos.

- Yo no soy partidario de seguir con el trabajador social, sabiendo que con él, se tiene una relación de amistad desarrollada durante mucho tiempo de mi parte-

Además el trabajo realizado en Cali, está ajustado a las condiciones y el ritmo de ellos, por eso nuestros gestores realizan estos trabajos prácticamente solos.

Dr. Benjumea: Es que acá en Bogotá tenemos un mejor aliado estratégico que se aprovechó por la parte gubernamental a un costo mediano, pero con los resultados obtenidos fueron retribuidos.

Además yo controlo desde Bogotá todas las actividades realizadas en Cali.

En un tono tajante el Dr. Benjumea dice:

-Además esto no estaba presupuestado para la ciudad de Cali, el estudio que se realizó fue muy dogmático y nos vendieron un socio estratégico como una

Especialización en Mercadeo

fundación que maneja personas en volumen, pero sin la explicación del tipo de población manejada por ellos-

No me pueden condenar por estos resultados.

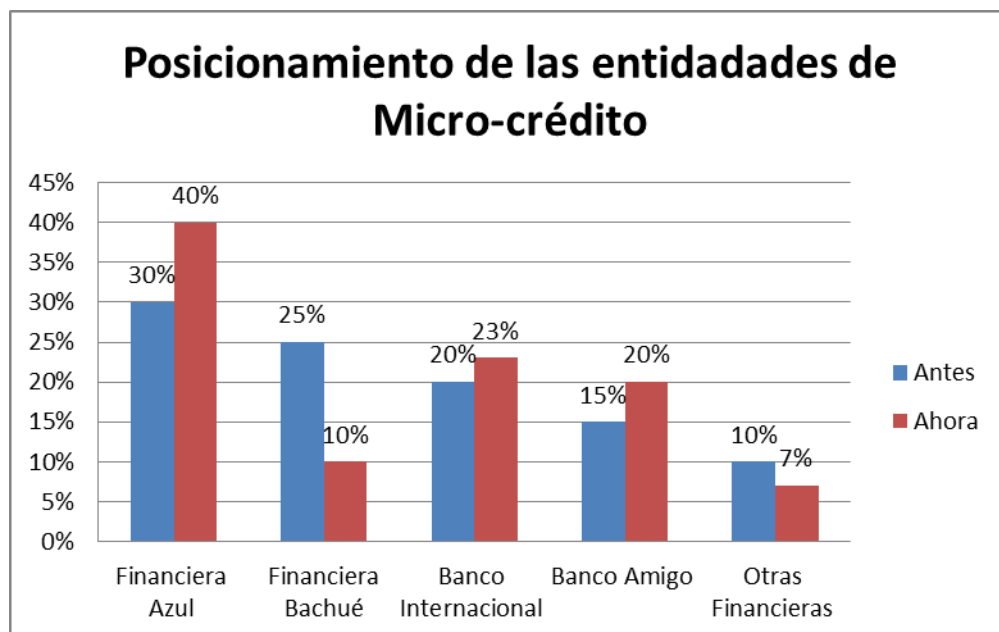
Dr. Marín: Señores con todo respeto, pero esto no me funciona en mi regional, tengo bajo el número de analistas de crédito, yo creo que esos muchachos me servirían para ser parte de mi equipo, acabemos con esto, que esa fundación no pida más recursos porque trabaja como se le da la gana y los gestores están trabajando con las uñas, rescatando los pocos resultados obtenidos.

Me parece mejor parar, porque me está afectando el P y G de mi regional este gasto, no solo obteniendo resultados de posicionamiento como los reflejados por la encuesta de recordación organizada por la Fundación Caracol, este negocio se maneja con indicadores de cartera, crecimiento y en estos momentos tengo todo mi equipo hacia la obtención de resultados.

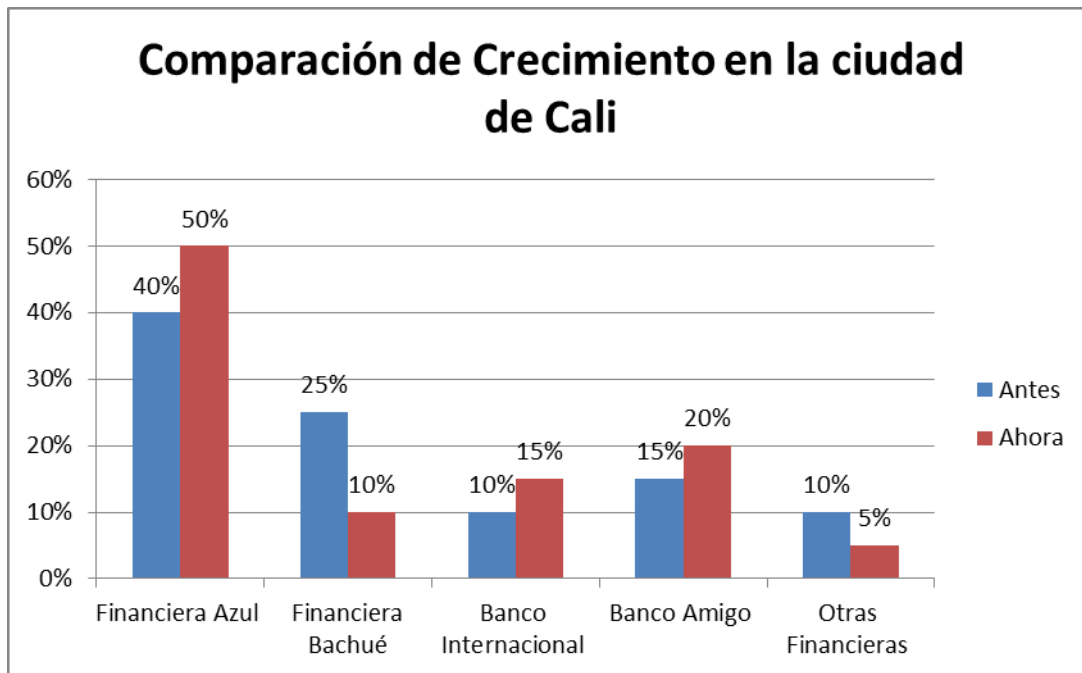
José Guzmán: Esto nos debería dejar una enseñanza Señores, el papel nuestro en la sociedad es solo colocar y captar recursos. Yo no lo pienso así, deberíamos de realizar una evaluación fundamental de todo lo sucedido y espero una respuesta por parte de ustedes señores gerentes.

ANEXOS

ANEXO 1:



ANEXO 2:



Especialización en Mercadeo

ANEXO 3:

Para: DR. BENJUMEA
Asunto: PRESENTACIÓN DE LA FUNDACIÓN CARIDAD EN CRISTO

Cordial Saludo,

Dr. Benjumea.

El contacto del que le hable es el Sr. Eduardo Rojas, quien se desempeña como trabajador social de la Fundación Caridad en Cristo, su número de celular es 320 986 XX XX, conozco esta fundación hace 10 años, ellos están ubicados en la ciudad de Cali y estos son los programas y la historia que tienen en estos momentos:

PRESENTACIÓN DE LA FUNDACIÓN

Organización no Gubernamental que tuvo sus orígenes en comunidades pobres de la ciudad de Cali, durante el año 1987 y tiene como objeto social "La promoción de la mujer empobrecida y de su familia".

PROGRAMAS DE LA FUNDACIÓN CARIDAD EN CRISTO

A continuación se describe, en forma breve, los programas que ofrece la fundación, entre los que se cuentan: La Atención a la Niñez y a la Familia, Convivencia Pacífica, Educación Popular, Granja Comunitaria.

Macro proyecto: Atención a la Niñez y a la Familia, el cual está integrado por los siguientes componentes:

Casita de la Vida:

- Sala cuna.
- 4 Hogares múltiples.
- Hogar nocturno para 10 Madres Familia.
- 3 Clubes juveniles.
- 5 Clubes prejuveniles.

Especialización en Mercadeo

- 10 Educadoras familiares.
- Escuela de formación deportiva.

Convivencia Pacífica:

- Consejerías de familia.
- 5 Casas Construyendo Sueños (programa para rehabilitación y prevención de población en alto riesgo)

Población en situación de desplazamiento forzado:

- Educación Popular
- Salud sexual y reproductiva
- Centro de Capacitación para trabajadoras del hogar "Sor Juana Inés de la Cruz".
- Escuela Nueva
- Granja Comunitaria Caridad Cristo (Ubicada en el corregimiento de Córdoba, vía al mar): Es un espacio de capacitación en producción agropecuaria para familias del corregimiento de Córdoba y albergue temporal para familias campesinas víctimas del conflicto armado.

¿Qué ofrece la fundación?

Capacitaciones

- Agricultura orgánica.
- Manejo de especies menores.
- Orientación y formación en cultura de paz a partir del modelo de Justicia Restaurativa. Asesoría en la atención y prevención de la violencia familiar desde las consejerías de familia.
- Educación sexual y formación en salud sexual y reproductiva.
- Capacitación en artesanías.

OBJETIVO DE LA FUNDACIÓN CARIDAD EN CRISTO

Especialización en Mercadeo

Promover desde la mujer y su familia, la organización y autogestión de la población empobrecida, generar procesos que les permitan superar la pobreza e insertarse con autonomía en su espacio social; gestionar un desarrollo sustentable que permitan la convivencia pacífica y la participación ciudadana con dignidad y libertad.

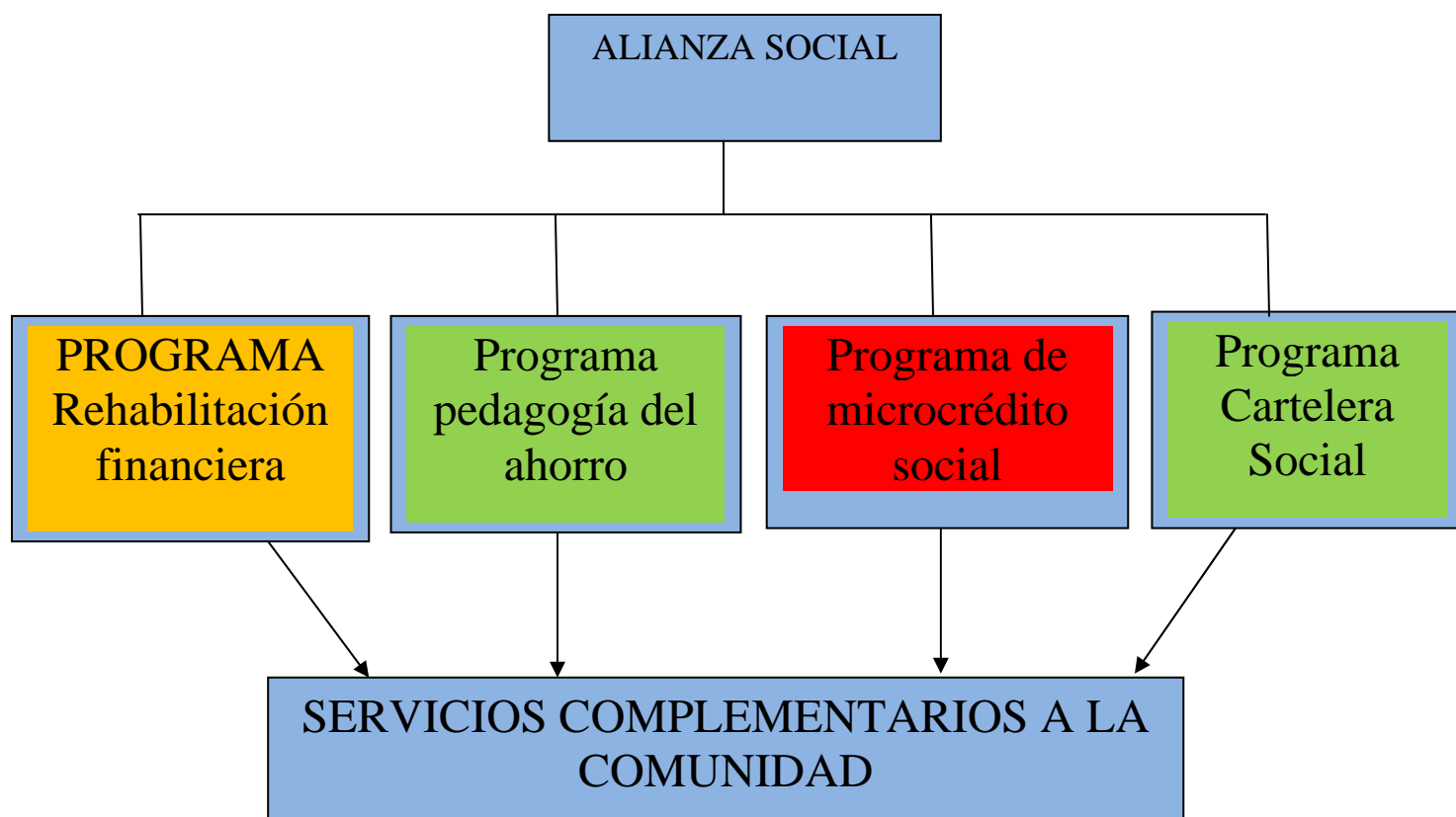
MISIÓN

Lograr a mediano plazo una comunidad organizada según valores cristianos, integrada por personas libres, agentes de paz y generadoras de procesos de participación ciudadana, con proyectos de vida dignos, respetuosos del entorno social y físico del que hacen parte.

VISIÓN

Estamos entre personas empobrecidas y víctimas del sistema social injusto, como hermanas y hermanos a su servicio, compartiendo nuestros saberes , nuestras aptitudes y dones, , resistiendo pacíficamente, de manera que en una comunión de sueños, ideales y propósitos nos comprometemos a construir una sociedad justa e igualitaria para hacer realidad el anuncio de Jesús de Nazareth: " Vine para que tengan vida, y la tengan en abundancia" Jn.10. 10

ANEXO 4



Especialización en Mercadeo

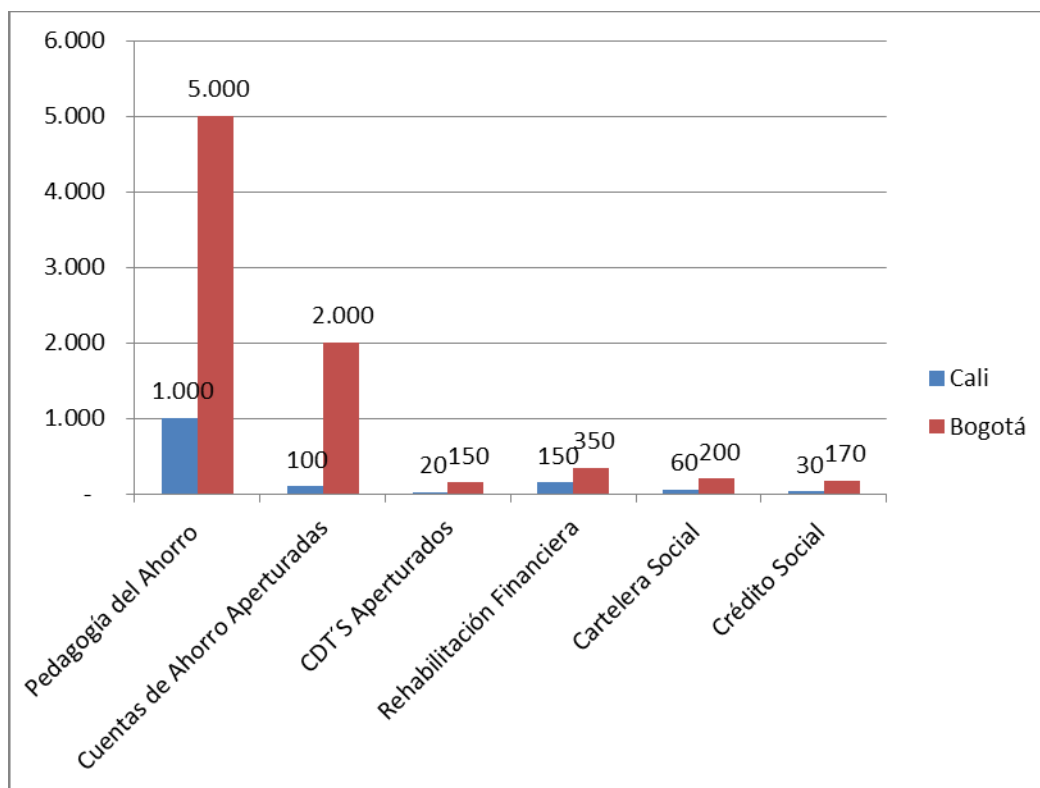
ANEXO 5:

CONCEPTO	Aportado por la Empresa
1.Capacitaciones personal externo	1.000.000
2. Salarios	4.850.000
3. Impresión de las Cartillas del Ahorro	7.000.000
4. Materiales – Papelería	1.000.000
5. Transportes	200.000
6.Equipos	250.000
7. Recursos de apoyo a la fundación	500.000
8. Recursos otorgados a la Fundación Caridad en Cristo	10.000.000
9. Porcentaje de cartera recuperada morosa vencida	10 %
Total	\$ 24.800.000

Especialización en Mercadeo

ANEXO 6:

Programa Social	Cali	Bogotá
Pedagogía del Ahorro	1.000	5.000
Cuentas de Ahorro Aperturadas	100	2.000
CDT'S Aperturados	20	150
Rehabilitación Financiera	150	350
Cartelera Social	60	200
Crédito Social	30	170



Especialización en Mercadeo

ANEXO 7:

Para: DR BENJUMEA; DR. GUZMAN; DR. MARIN
Asunto: SOLICITUD DE RECURSOS PARA CONTINUIDAD DEL PROGRAMA EN LA
FUNDACIÓN CARIDAD EN CRISTO

Cordial Saludo,

Apreciados Doctores,

Como es de su conocimiento nuestra fundación, ha estado apoyándolos en la realización de un programa social en asocio con una financiera tan prestigiosa como Bachué, en estos momentos nos encontramos desarrollando programas para el beneficio de nuestra comunidad, en situación de vulnerabilidad, los recursos que estamos manejando en estos momentos son limitados.

Solicitamos que los recursos desembolsados para nuestro programa sean ampliados, ya que solicitamos ampliar el cubrimiento de nuestros programas como lo anuncie anteriormente, de lo contrario me veré forzado a cancelar el acompañamiento realizado por los miembros de nuestra fundación y la alianza estratégica social para llevar a cabo este programa, en donde tantas familias del sector se ven beneficiadas en sus condiciones de vida.

De antemano agradezco una pronta y positiva respuesta.

Muchas Gracias.

Atentamente,

EDUARDO ROJAS
TRABAJADOR SOCIAL
FUNDACIÓN CARIDAD EN CRISTO

Especialización en Mercadeo

ANEXO 8:

Resultados en la ciudad de Cali, Programa Social

Programa Social	Presupuesto	Resultados Obtenidos
Personas Capacitadas	5000	1000
Cuentas de Ahorro Aperturadas	500	100
CDT'S Aperturados	250	20
Rehabilitación Financiera	500	150
Crédito Social	100	30

